

Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
Plaza del Pilar, 3, Edificio C/Planta 1
50003 Zaragoza
Tfno. 976 71 56 48
cpennasco@aragon.es

Siguiendo instrucciones del Sr. Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, por la presente le convoco a usted a la Sesión ordinaria del Pleno del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, que tendrá lugar el día 27 de noviembre de 2023 a las 09:00 horas en la Sala LAAB, Planta Baja, Plaza del Pilar, 3, Zaragoza,

con arreglo al siguiente

Orden del Día

- 1.- Comparecencia de la Excm. Sra. Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria.
- 2.- Aprobación del acta anterior.
- 3.- Ratificación de los acuerdos tomados telemáticamente.
- 4.- Trámite de audiencia de la ORDEN EEI/ /2023, de de , por la que se convocan las bases para la designación y posterior nombramiento de representantes de las entidades aragonesas de defensa de los consumidores y usuarios en el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Zaragoza, 5 de octubre de 2023

Consta la firma

Carlos Peñasco Gil

Secretario del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

**SRES. MIEMBROS DEL CONSEJO ARAGONES DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

ACTA DE LA REUNIÓN DEL PLENO DEL CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CELEBRADA EN LA SEDE DEL GOBIERNO DE ARAGÓN EL DIA 27 DE NOVIEMBRE DE 2023

Asistentes:

D.^a María del Mar Vaquero Periáñez
Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria

D. Antonio Villacampa Duque
Director General de Protección de Consumidores y Usuarios

Miembros titulares:

D. José Ángel Oliván García
Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

D. José Luis Alonso Gajón
Vicepresidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

D. Manuel Pardos Vicente
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

D. Antonio José Berrueta Elías
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

D.^a Blanca Pardos García
Asociación de Consumidores y Usuarios Altoaragón

D. Miguel Allué Escolano
Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros Ebro
IMPOEBRO

D. Francisco Javier Masip Usón
Jefe de Sección de Control de Mercado

D.^a Sagrario Salas López
Jefa de Sección de Defensa de los Consumidores y Junta Arbitral

Miembros suplentes:

D.^a Lucía Germani Fumagalli
Asociación de Consumidores TORRE RAMONA

D. Pedro José Salinas Sauca
Asociación de Consumidores y Usuarios INFORMACU ARAGÓN

D.^a María Pilar Gambau López
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D.^a Cristina Torre Zárate
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D. Rogelio Esteban Romero
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

Secretario:
D. Carlos Peñasco Gil

Siendo las 09:00 horas del día 27 de noviembre de 2023, se reúnen los asistentes que arriba se indican con el siguiente

Orden del Día

- 1.- Comparecencia de la Excm. Sra. Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria.
- 2.- Aprobación del acta anterior.
- 3.- Ratificación de los acuerdos tomados telemáticamente.
- 4.- Trámite de audiencia de la ORDEN EEI/ /2023, de de , por la que se convocan las bases para la designación y posterior nombramiento de representantes de las entidades aragonesas de defensa de los consumidores y usuarios en el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

1. Comparecencia de la Excm. Sra. Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria.

En primer lugar, agradece la invitación del Consejo a comparecer ante el Pleno, y muestra su especial agradecimiento por el trabajo del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, que es fruto del diálogo y del consenso, y sin duda es un referente y un modelo de órgano consultivo en este ámbito. Y desgrana los propósitos del Gobierno para esta legislatura:

Para el Gobierno de Aragón los consumidores, todos los ciudadanos por definición, son el eje de nuestras políticas públicas, y, en el marco de nuestras líneas estratégicas, defendemos la igualdad de derechos de todos los consumidores, independientemente del lugar en el que residan.

Ello es relevante en una comunidad como la aragonesa con un territorio extenso, con una relevante dispersión de la población y muchas zonas con baja densidad; así, queremos vertebrar el territorio, llegando a todos los ciudadanos, hay que destacar que todos somos consumidores y deben ser tratados por igual en sus derechos, en entorno rural, urbano; erigiéndose como necesario complemento la red de oficinas en la comunidad, atendiendo consultas y reclamaciones, con las organizaciones de consumidores y el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios amparando y tutelando el proyecto.

Con transparencia y dedicación vamos a trabajar en esta línea, en una acción coordinada y conjunta de gobierno; nuestra unidad de acción es imprescindible para proteger a los ciudadanos y consumidores. Y el objetivo y proyecto es compartido con el de los representantes de los consumidores, por lo que entre todos podemos tejer esta red de protección y seguridad para los consumidores.

Para concluir, reitera la Vicepresidenta su agradecimiento por el trabajo desarrollado, con seriedad, compromiso, transparencia y en cumplimiento de la legalidad vigente, y anima a continuar en la misma línea.

D. José Ángel Oliván García, Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

Saluda en nombre del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios y agradece la presencia de la Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria, y, especialmente, la ubicación del área de consumo en el Departamento competente en materia de economía, como se ha venido reivindicando desde las organizaciones de consumidores, ya que son un agente económico por naturaleza, y, en este marco, vuelve a plantear una cuestión histórica sobre la representación en el Consejo Económico y Social de Aragón, como ya ocurre en el Estado; además, apunta que, en su opinión, consumo no era una pieza que pudiera encajar de manera natural en el área de servicios sociales como en las dos últimas legislaturas y como se ha readaptado actualmente en la administración estatal.

Y es que la propia Constitución Española, en su artículo 51, establece el relevante papel de las asociaciones de consumidores como representantes de los ciudadanos en esta materia. Y, agradeciendo la disposición del Departamento a trabajar de forma conjunta, adelanta que se plantearán propuestas de modificación normativa, sobre todo de representación de los consumidores, ya que todavía hay espacios en los que la voz de los consumidores puede ser relevante.

D. José Luis Alonso Gajón, Vicepresidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

Se une al agradecimiento por la comparecencia de la Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria, así como en lo que respecta a la incorporación del área de consumo a su Departamento, y solicita se haga extensivo el agradecimiento al Presidente del Gobierno de Aragón.

No es optimista en cuanto al futuro del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, y no ha de ser responsabilidad única de las administraciones públicas sino seguramente también del propio Consejo, ya que, en su opinión, no se ha entendido plenamente el papel de las organizaciones de consumidores y del Consejo, que deben constituirse como contrapeso de las empresas en el libre mercado, sobre todo con las multinacionales. Deben adoptarse políticas que puedan equilibrar esta balanza, de las que saldrán beneficiados los consumidores y también las pequeñas empresas; y, entre las medidas a tomar, podrían valorarse las adaptaciones legales y apoyos que procedan, para que las asociaciones de consumidores de ámbito autonómico puedan plantear acciones de defensa de los intereses difusos de los consumidores y usuarios.

D.^a María del Mar Vaquero Perriñez, Vicepresidenta Segunda y Consejera de Economía, Empleo e Industria

Agradece los planteamientos y apunta los pilares en los que se ha basado la estructura de gobierno y sus propósitos:

Las políticas públicas en el área de consumo se constituyen como pieza clave en la relación de los poderes públicos con los consumidores, ciudadanos con derechos, perfilada y coordinada por la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios; así, hemos apostado por su enclave en un Departamento en el que asimismo disponen de voz y líneas de acción las empresas y sus organizaciones, ya que la relación de consumo no debe ser de enfrentamiento sino de equilibrio, protegiendo en todo caso la parte más débil de la relación, que son los consumidores, como acción tuitiva mandatada por la Constitución y leyes de desarrollo.

Queremos que dispongan y que sientan reconocidos sus derechos los consumidores, con la función clara de amparar y velar por estos derechos, incidiendo sobre todo en aquellos sectores en los que se produce un mayor número de reclamaciones, ya que ello retroalimenta las políticas públicas de consumo y se pueden precisar con mayor detalle las actuaciones a desarrollar.

Y concluye haciéndose eco de las reivindicaciones planteadas, mostrando la disposición del Departamento a realizar las modificaciones y adaptaciones

normativas que procedan, tomando modelos e instrumentos que hayan demostrado su eficacia en otras comunidades, para poder trabajar en una línea de acciones conjuntas y coordinadas con los representantes de los consumidores durante la legislatura.

2. Aprobación del acta anterior.

Se recuerda a los miembros del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios que el Acta de la sesión de 20 de diciembre de 2022 fue enviada en su día, no habiéndose formulado alegaciones a la misma. No habiendo observaciones en la sesión, se aprueba el acta por asentimiento.

3. Ratificación de los acuerdos tomados telemáticamente.

Se ratifican formalmente los acuerdos adoptados telemáticamente, que, en 2023, hasta la fecha, han sido los siguientes:

- Trámite de audiencia del Anteproyecto de Ley de acciones de representación para la protección de los intereses económicos de los consumidores.
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Teruel.
- Designación de vocales en el Consejo Aragonés de Consumo.
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable del Ayuntamiento de Torrente de Cinca (Huesca).
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Alcañiz (Teruel).

- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Monreal del Campo (Teruel). 2 informes.
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Andorra (Teruel).
- Designación de vocal en el Jurado de la fase autonómica del concurso escolar 2022-2023 *Consumópolis18: En Internet ¿te crees todo lo que ves?*
- Participación en el Plan de acción para la prevención de los efectos de las temperaturas extremas sobre la salud en Aragón 2023.
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Fraga (Huesca).
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Barbastro (Huesca).

4. Trámite de audiencia de la ORDEN EEI/ /2023, de de , por la que se convocan las bases para la designación y posterior nombramiento de representantes de las entidades aragonesas de defensa de los consumidores y usuarios en el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

El borrador de ORDEN EEI/ /2023, de de , por la que se convocan las bases para la designación y posterior nombramiento de representantes de las entidades aragonesas de defensa de los consumidores y usuarios en el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, se ha enviado a los Sres. Miembros del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, con objeto de que se formularan las observaciones, propuestas y alegaciones oportunas.

En la sesión, la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros AICAR plantea una propuesta de adición a los criterios en supuestos de desempate, se

abre un debate sobre este extremo y finalmente se acuerda proponer el siguiente criterio en el orden de prelación 2:

2) Número resultante de la suma de los siguientes criterios, a fecha 31 de diciembre de los años 2020, 2021 y 2022:

a) Consultas atendidas.

b) Reclamaciones atendidas.

c) Asistentes a acciones formativas.

d) Cuantía en euros de los recursos procedentes de cuotas de asociados de pleno derecho.

Se aprueba en estos términos, enviando el certificado el Secretario a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.

5. Ruegos y preguntas.

- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Teruel.

En relación al oficio de fecha 17 de noviembre de 2023, relativo al trámite de audiencia sobre la representación de los consumidores en las audiencias del Decreto 400/2011, de 21 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: Solicitud del Ayuntamiento de Teruel relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento, se ha enviado a los Sres. Miembros del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, con objeto de que se formularan las observaciones, propuestas y alegaciones oportunas.

Se han recibido alegaciones de la Unión de Consumidores de Aragón UCA y la Asociación de Consumidores Torre Ramona-ACTORA CONSUMO.

Conforme a lo dispuesto en el referido Decreto 400/2011, de 21 de diciembre, del Gobierno de Aragón, y Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios hace suyas y aprueba como observaciones del Consejo las presentadas a estos efectos por la Unión de Consumidores de

Aragón UCA y la Asociación de Consumidores Torre Ramona-ACTORA CONSUMO, enviando el Secretario el certificado al Instituto Aragonés del Agua.

- Propuesta del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios para la mejora de la normativa sobre asociacionismo de los consumidores aragoneses.

Se acuerda abrir un plazo hasta el 20 de diciembre de 2023 para envío de alegaciones y observaciones al documento de mejora de la normativa, para su toma en consideración, valoración y aprobación en Pleno que podría celebrarse sobre la segunda quincena de enero.

D. Antonio Villacampa Duque, Director General de Protección de Consumidores y Usuarios

Muestra su disposición al trabajo conjunto, toma en consideración de las cuestiones y propuestas que se planteen por el Consejo, como ha manifestado la Vicepresidenta, y apunta la reflexión positiva sobre la duración del mandato del órgano, tres años, de forma que no lo hace coincidente con una legislatura de gobierno.

D.^a Lucía Germani Fumagalli, Asociación de Consumidores TORRE RAMONA

Comenta que se ha aprobado la ORDEN EEI/1244/2023, de 19 de septiembre, por la que se determinan los días de apertura autorizados en domingos y festivos de los establecimientos comerciales para el año 2024, en la Comunidad Autónoma de Aragón, sin que se haya dado audiencia al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

Se acuerda dirigirse a la Dirección General de Comercio, Ferias y Artesanía del Departamento de Economía Empleo e Industria, con objeto de manifestar la necesidad de otorgar trámite de audiencia a las asociaciones de consumidores, a través del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Comunidad Autónoma relativas a materias que afecten directamente a los consumidores, como es la referente a la apertura de comercios en festivos, conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley 16/2006, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, y como reza la propia exposición de motivos de la meritada Orden EEI/1244/2023.

Se abre un debate e intercambio de opiniones sobre la aparición de los representantes de los consumidores en los medios de comunicación públicos, y, en particular, en la televisión aragonesa. Se acuerda que la Asociación de

Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR prepare una propuesta para la toma en consideración del Consejo y aprobación, en su caso, en la siguiente sesión del Pleno.

D. Miguel Allué Escolano, Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros Ebro IMPOEBRO

Considera que el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios no está desarrollando un trabajo eficaz, no está teniendo voz en los temas que interesan a los consumidores, debería disponer de una voz común como órgano político y tener su protagonismo en los medios de comunicación, en lugar de voces dispersas de las asociaciones de consumidores.

Tiene que agilizarse el trabajo del Consejo, con más sesiones del Pleno y más comisiones.

Además, hay una serie de representaciones en comisiones y consejos, de las que no se conoce su funcionamiento, actividad, y no están informando al Consejo.

Comenta la inclusión en el presupuesto de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios de una partida para la Universidad de Zaragoza, desconociendo su objetivo y actividades.

D. Antonio José Berrueta Elías, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

Coincide en que debería haber más reuniones, más comisiones y desarrollar más trabajo.

D. Manuel Pardos Vicente, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

El movimiento del asociacionismo de consumo quizá no puede calificarse como público, pero sí al menos semipúblico, ya que tiene una misión pública.

Agradece la incorporación al área de economía, dada la transversalidad del consumo.

De hecho, el Ministerio de Consumo, que no disponía de competencias para su autonomía, ha decaído sin necesidad de un cambio de gobierno.

En relación con la financiación de las asociaciones de consumidores considera que no debería implementarse mediante concurrencia a subvenciones, sino a través de otra fórmula de financiación más firme y permanente, al amparo del orden constitucional. En este sentido, también debe valorarse la financiación del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios y de la asistencia a las comisiones, y un aumento del presupuesto del área de consumo en general.

En cuanto al trabajo, deben hacerse reuniones y plantear debates cuando proceda, recibir temas de otros departamentos en los que se puede opinar, hay cuestiones muy importantes como las bancarias y la aparición de entidades de

crédito europeas y de terceros países, en las que las asociaciones de consumidores deben tener su protagonismo para la protección de los usuarios.

D. José Ángel Oliván García, Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

En efecto, algunas asociaciones están apareciendo en medios de comunicación, como la televisión pública aragonesa. Por una parte, alguna asociación de consumidores de ámbito estatal que ha desarrollado un estudio técnico o de mercado, y habla de su estudio, se encuentra en su derecho si así se le entrevista desde el medio de comunicación. Otra cuestión es la aparición en medios de asociaciones que no se encuentran en el marco de la legalidad vigente para las asociaciones de consumidores, mostrándose disconforme en este caso.

No está exenta de dificultad la presentación de informes de las representaciones en órganos consultivos y comisiones; de facto, en muchas ocasiones, no ha sido sencillo designar a los representantes, por lo que, exigirle un trabajo adicional puede ser un impedimento para dicho trabajo voluntario, en órganos que a veces aprueban el acta hasta transcurrido un año de la sesión anterior.

Recuerda el Presidente que el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios es un órgano consultivo que dispone de las funciones que le encomienda la ley, y no puede suplir a las organizaciones de consumidores y usuarios y su papel de representación. Además, para hablar en nombre del Consejo debe plantearse la cuestión concreta, debatirse y aprobarse. Es el programa con el que se presentó a la presidencia del Consejo, y en esta línea se ha desarrollado el mandato.

Concluye manifestando que el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios ha trabajado con eficacia y transparencia.

D.^a Lucía Germani Fumagalli, Asociación de Consumidores TORRE RAMONA

Pone de manifiesto la continuidad del presupuesto del área de consumo en términos similares, con las variantes de la desaparición de la partida para afectados por el cierre de las clínicas de Idental y un ligero aumento de la línea de oficinas comarcales de información al consumidor.

D. Antonio Villacampa Duque, Director General de Protección de Consumidores y Usuarios

En cuanto al convenio con la Universidad de Zaragoza considera que se está haciendo un trabajo de información, formación y sensibilización fundamental, con cursos, conferencias, premios en consumo responsable, y, especialmente,

con las personas mayores en el ámbito formativo y deportivo para un envejecimiento saludable, tanto físico como cognitivo.

El presupuesto es similar en el área de consumo, dependiendo de la evolución de la economía; únicamente puede haber una ligera adaptación para poder mantener el proyecto de asesoría energética para hogares aragoneses dirigido a población general, que hace aflorar un porcentaje relevante de casos de pobreza energética oculta, implementándolo de forma paralela al asesoramiento a población vulnerable del área de bienestar social.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se cierra la sesión siendo las 11:30 horas.